

CASO DE ESTUDIO: GRDF

Energía para Francia con una plataforma tecnológica más ágil

Gaz Réseau Distribution France (GRDF) es la principal empresa distribuidora de gas natural en Francia y administra el gas natural de más de 11 millones de clientes cada día. El gas es de vital importancia en Francia para la calefacción, cocina, transporte y para conseguir una energía cómoda y económica cuando se necesita, sin importar el proveedor.

Para ello, y de acuerdo con sus misiones de servicio público, GRDF diseña, construye, gestiona y mantiene la red de distribución más grande de Europa (199 781 km) y la desarrolla en más de 9 500 municipios, garantizando la seguridad y la calidad de la distribución.

Necesitaban un sistema más ágil para llevar a cabo sus misiones diarias, anticiparse a los cambios en la distribución de gas y gestionar sus diversos proyectos en paralelo. Para ello, GRDF contó con Appian.

EL RETO

A principios de la década del 2000, la normativa energética en Francia evolucionó en el contexto de la convergencia europea. Una de las consecuencias de ello fue la separación entre las actividades comerciales de los proveedores de energía y las acciones reguladas de la distribución de servicios públicos. A medida que GRDF se convertía en una filial independiente de Engie (antes GDF-Suez), los sistemas informáticos anteriores de la empresa tuvieron que evolucionar para asegurar una gestión separada de las actividades.

EL MÉTODO

GRDF necesitaba un sistema informático central que reemplazara sus diversas aplicaciones heredadas. GRDF quería emplear tecnología nueva para acelerar y mejorar el servicio prestado a proveedores de gas y sus clientes. El sistema también necesitaba cumplir con los estrictos requisitos de seguridad y calidad de GRDF.

Por último, el nuevo sistema informático debía ser capaz de responder ante una gran variedad de solicitudes de profesionales de servicio y de clientes. Estas solicitudes activan procesos tan variados como sencillos cambios de contratos de cliente, complejas validaciones de viabilidad y coste de instalar equipos energéticos en edificios o notificaciones y supervisión de servicios técnicos de campo.

Los principales requisitos del nuevo sistema informático de GRDF incluían:

- Una plataforma tecnológica ágil para crear e implementar aplicaciones empresariales transformadoras con rapidez.
- Fácil integración con sistemas y aplicaciones existentes.
- Gestión central y distribución de tareas a la plantilla, socios empresariales y trabajadores externos.
- Herramientas de colaboración para facilitar transferencias de trabajo entre equipos de informática y para mejorar las comunicaciones entre funciones informáticas y empresariales.

LA SOLUCIÓN

GRDF eligió a Appian para cubrir sus necesidades. Appian es la única empresa líder en gestión de procesos de negocio (BPM), case management y desarrollo de aplicaciones low-code, y tiene la capacidad de acelerar el manejo de todos los tipos de solicitud de servicio mientras asegura el cumplimiento de regulaciones y requisitos de seguridad. El motor de BPM de Appian automatiza las solicitudes de servicio más comunes e intuitivas y procesos completos con variaciones menores.



Appian Case Management se encarga de solicitudes atípicas de clientes que requieren colaboración del equipo para determinar respuestas únicas. GRDF eligió a Appian por su flexibilidad y capacidad para dar soporte a ambos casos prácticos.

Quick Apps de Appian también proporciona una solución sin código para crear aplicaciones sencillas con rapidez. Permite a los empleados de varios departamentos elaborar prototipos de las funcionalidades o aplicaciones que necesitan en pocos días antes de pasar la tarea al equipo de informática para su desarrollo, realizar pruebas e implementar su uso en toda la empresa de forma segura y fiable. Con este enfoque, el equipo creó una aplicación móvil para que sus clientes probaran sus equipos de gas en casa y así animar a cada vez más usuarios finales a realizar pruebas e informar de errores en lugar de solicitar revisiones a domicilio y mantenimiento del servicio a GRDF. Quick Apps proporciona una forma sencilla de agilizar procesos y permite a los equipos de informática centrarse en desarrollos más complejos.

LOS RESULTADOS

Agilidad en la implementación para una mayor eficiencia operativa y visibilidad

GRDF recibe unas 80 000 solicitudes de ampliación de red al año y más de dos millones y medio de solicitudes de mantenimiento que activan el mismo número de expedientes. Con Appian, la distribuidora de gas natural sustituyó las cuatro aplicaciones heredadas que gestionaban este volumen por una única solución.

Además, se han rediseñado, automatizado y mejorado los procesos de implementación de extensiones de red con Appian. La empresa ha simplificado y unificado sus datos entre sistemas para evitar duplicaciones.

En cada interacción de servicio al cliente y en todos los pasos realizados para resolver los casos de clientes, Appian genera informes en tiempo real para aumentar la trazabilidad y la visibilidad. Esto facilita una mejor coordinación, gestión de costes y creación de registros de auditoría y de informes para el cumplimiento de regulaciones. Appian se integra con aplicaciones de contabilidad, portales de proveedores, órdenes de trabajo para empresas asociadas y mucho más. Las mediciones internas de GRDF muestran que Appian ha logrado un excelente retorno de la inversión y acelerado la prestación de servicios de GRDF.

Hasta el momento, GRDF ha implementado siete aplicaciones de Appian para BPM empresarial y case management. En 2018, la empresa contaba con más de 2 500 usuarios de Appian, y se espera que esta cantidad se duplique a finales de 2019. GRDF ejecutó más de un millón de procesos en Appian en 2017, y el objetivo son 6 millones al año para finales de 2018.

Eficiencia Operacional

- Cuatro aplicaciones heredadas reemplazadas por Appian que reducen la complejidad de tareas, y el tiempo y coste de mantenimiento de sistemas.
- Un solo punto de control para gestionar y organizar actividades al completo en la red de gas y fuera de ella.
- Informes de trabajo en tiempo real, con monitorización de costes, seguimiento de igualdad entre proveedores de energía, garantías de seguridad de la red, cumplimiento de los acuerdos a nivel de servicio (SLA) y mucho más.

«Al principio necesitábamos sobre todo organizar y automatizar procesos como parte de nuestra iniciativa de transformación de sistemas informáticos. Appian proporcionó los conocimientos necesarios y permitió una colaboración ágil entre el departamento de informática y el resto de la empresa. En Appian, nuestro centro de excelencia interno facilitó el acceso y creación de aplicaciones de software a gran velocidad, lo cual hace posible gestionar un portfolio de proyectos de forma eficiente y a la vez ganar velocidad para el equipo de informática».

— FRÉDÉRIC FERNANDEZ, DIRECTOR DEL CENTRO DE EXCELENCIA DE BPM, GRDF

Appian

Appian ofrece una plataforma de desarrollo de software low-code que permite a las empresas desarrollar aplicaciones potentes y exclusivas con rapidez. Las aplicaciones creadas en la plataforma de Appian permiten a las empresas impulsar su transformación digital y su diferenciación competitiva.

Para más información, visite www.appian.es